



Assistant support - correspondant informatique Service des systèmes d'information

CDI A POURVOIR AU 1^{ER} JUIN 2013

La Fédération Française de Natation a développé en propre de nombreux outils informatiques. Elle entend poursuivre dans cette voie.

Cela induit une information constante des utilisateurs et la nécessité de leur offrir un accompagnement multiple : production de tutoriels, session de formation, hot-line.

La Fédération entend ainsi disposer au niveau national d'un(e) professionnel (le) chargé(e) d'accueillir les demandes de soutien, de produire les supports pédagogiques et d'organiser les échanges relatifs à l'utilisation optimale des logiciels et outils informatiques fédéraux.

L'assistant support est le cœur de ce dispositif :

- A partir d'un numéro d'appel, il a en charge la gestion du 'Help desk'. Il contribue, au premier niveau, à la résolution des incidents, et assiste les utilisateurs.
- Le technicien assure la maintenance opérationnelle des systèmes, le traitement des données et leur exploitation.
- Il a en charge le suivi et la mise à jour des supports 'multimédia' et des manuels d'exploitation, liés aux applications informatiques FFN.

Positionnement

L'assistant support est placé sous l'autorité fonctionnelle du Responsable des systèmes d'information.

Sous l'autorité hiérarchique du DG et les directives de la commission fédérale informatique et de son Président, il rend régulièrement compte de la conception, de la réalisation des outils pédagogiques créés et de ses activités dans son domaine d'intervention.

Missions principales :

- Collecter les demandes et assurer l'assistance auprès des utilisateurs des différents produits composant le système d'information de la FFN.
- Réaliser des tutoriaux vidéo ou pdf sur les différents modules existants ou futur du système d'information de la FFN. Réaliser des documentations et animer une rubrique sur le site internet d'assistance sur ces modules.
- Aide aux activités du service informatique



- Elaboration d'un bilan d'activité en vue de la présentation aux différentes instances fédérales : actions réalisées ou non, prévision pour l'année suivante.

Formation requise :

→ Bac + 2/3 dans les métiers de de l'informatique et/ou ceux la natation

Compétences utiles à la fonction :

- Maîtrise -en tant qu'utilisateur confirmé- des applications informatiques FFN : extranat.fr, ExtraNat Pocket,...
- Maîtriser l'assistance à distance (Teamviewer) pour les structures décentralisées de la FFN.
- Connaissance générale du système d'exploitation Windows XP, SEVEN et WINDOWS 8
- Maîtrise des outils bureautiques (Microsoft Office) et des logiciels utilisés
- Maîtrise des différents navigateurs web (Firefox, IE, Safari, Opéra pour ne citer que ces derniers).
- Connaissance de l'environnement Web et des outils spécifiques associés (HTML, MySQL, éventuellement PHP)
- Maîtrise des serveurs FTP
- Une connaissance de la PAO, de la mise en page et des logiciels graphiques est souhaitable.

- Savoir dialoguer avec les utilisateurs en s'adaptant à leurs attentes, écouter et analyser les différentes situations.
- Avoir un excellent sens pédagogique
- Etre capable de travailler en équipe
- Etre respectueux des procédures et de la confidentialité
- Etre réactif, patient, rigoureux et méthodique, autonome, passionné, curieux
- S'adapter aux évolutions technologiques
- S'organiser, savoir prendre des initiatives et travailler dans l'urgence.

Pédagogie, rigueur, sens de l'organisation, forte autonomie, esprit d'initiative, goût de la communication, sont les maîtres mots pour ce poste.

Lieu de travail :

Siège de la Fédération Française de Natation
14, rue Scandicci
93508 Pantin Cedex .

Statut et Rémunération : Technicien 3ème degré CCNS
CDI - Temps plein

Au cas où le futur titulaire serait en charge d'activités de natation des aménagements d'horaires sont envisageables.

Candidature (CV+lettre de motivation) à adresser avant le 6 mai 2013 à :

Fédération Française de Natation
Monsieur Louis-Frédéric DOYEZ - Directeur Général FFN
14, rue Scandicci 93508 Pantin Cedex
lf.doyez@ffnatation.fr